

Bereit für schwierige Gesprächssituationen

ALEXANDER TROST ist Trainer und Autor aus Leidenschaft. Mit über 150.000 verkauften Büchern und weit über 80 Fortbildungen kann er wie kaum ein anderer Synergie-Effekte erzeugen. Seine große Stärke ist es, komplexe Sachverhalte verständlich zu machen und dies humorvoll und engagiert zu vermitteln. Mehr Tipps und Tricks erhalten Sie in meinem Workshop.

Bereiten Sie sich vor

Bevor Sie ein schwieriges Gespräch beginnen, sollten Sie relevante Informationen sammeln und Ihre Vorgehensweise sorgfältig planen.

Bereiten Sie sich auf mögliche Reaktionen und Fragen vor und bereiten Sie angemessene Antworten vor.

Üben Sie Ihre wichtigsten Punkte, damit Sie Ihre Botschaft klar und selbstbewusst vermitteln können.

Seien Sie sich möglichst über mögliche Angriffspunkte im Klaren und formulieren Sie sachliche Aussagen, die keine weiteren Diskussionen auslösen.

Wählen Sie den richtigen Zeitpunkt und das richtige Umfeld

Wählen Sie einen privaten, ruhigen und angenehmen Ort für das Gespräch, um Ablenkungen zu minimieren und



▼Schwierige Gesprächssituationen müssen mit Fingerspitzengefühl vorbereitet werden, um zu verhindern, dass sie eskalieren und auch während der Diskussion ist es hilfreich, die eigenen Emotionen zu beobachten und kontrollieren zu lernen.

FOTO: ALEXANDER TROST GRAFIKEN: DALL-E2 TEXT ALEXANDER TROST WWW.ATROST.DE

eine sichere Umgebung für einen offenen Dialog zu schaffen. Es kann helfen, dies auch am Rand der normalen Arbeitszeiten zu positionieren

Wählen Sie einen Zeitpunkt, an dem sowohl Sie als auch der Mitarbeiter sich voll und ganz auf das Gespräch konzentrieren können, ohne sich gehetzt oder unter Druck gesetzt zu fühlen.

Ein Entgegenkommen kann die Atmosphäre entlasten, bieten Sie zu Beginn ein Getränk an

Einfühlungsvermögen und Mitgefühl zeigen

Das Gespräch ist auch für die andere Person belastend. Erkennen Sie die emotionalen Auswirkungen des Gesprächs an und zeigen Sie echte Sorge um das Wohlergehen des Mitarbeiters.

Hören Sie dem Mitarbeiter aktiv zu, bestätigen Sie seine Gefühle und

bieten Sie ihm gegebenenfalls Unterstützung an.

Ein mitfühlender und einfühlsamer Ansatz kann dazu beitragen, eine konstruktivere Atmosphäre für das Ansprechen schwieriger Themen zu schaffen.

Versuchen Sie, die Bedürfnisse des anderen zu verstehen.

Bedenken Sie, dass eine unnötige Eskalation dazu führen kann, dass die andere Seite eskaliert.

Klar und ehrlich kommunizieren

Erklären Sie die Situation sachlich und so, wie sie sich Ihnen darstellt. Untermauern Sie Ihre Aussage mit konkreten Beispielen oder Beweisen.

Geben Sie dem Mitarbeiter die Möglichkeit, seine Sicht der Dinge darzulegen, und stellen Sie Fragen, um

durch aktives Zuhören zu zeigen, dass Sie sich seine Seite anhören.

SCHWIERIGE GESPRÄCHE SIND IN JEDER SITUATION EINE HERAUSFORDERUNG FÜR ALLE BETEILIGTEN. LERNEN SIE IN MEINEM WORKSHOP DEESKALATIONSTECHNIKEN UND HILFEN, UM DIESE GESPRÄCHE ERFOLGREICH DURCHZUFÜHREN.

Konzentration auf Lösungen und nächste Schritte

Versuchen Sie, sich auf eine Problemdefinition zu einigen, und entwickeln Sie gemeinsam mit dem Mitarbeiter einen

Aktionsplan für die nächsten Schritte.

Dabei kann es darum gehen, Bereiche zu identifizieren, in denen Verbesserungen möglich sind, Unterstützungsressourcen zu schaffen oder die Schritte zu skizzieren, um die Situation zu beheben.

Indem Sie sich auf Lösungen konzentrieren, können Sie dem Mitarbeiter helfen, sich in den Prozess einzubringen. ◀

Weitere Workshops und Vorträge unter: www.atrost.de

